

## ANALISIS KETIDAKPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT PUTRI HIJAU KESDAM I/BB MEDAN TAHUN 2020

Hany Athaya Syifa Rivany<sup>1</sup>, Donal Nababan<sup>2</sup>, Kesaktian Manurung<sup>3</sup>, Daniel Ginting<sup>4</sup>,  
Rosetty Sipayung<sup>5</sup>

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat<sup>1</sup>, Direktorat Pascasarjana Universitas Sari Mutiara  
Indonesia<sup>2,3,4,5</sup>

\*Corresponding Author : hanyrivany26@gmail.com

### ABSTRAK

Permasalahan penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diberikan petugas kesehatan kepada pasien sehingga tercipta kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan ketidakpuasan pasien dengan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian) di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi adalah pasien yang dirawat di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan pada bulan Februari-Maret 2020 berjumlah 311 pasien peserta BPJS Kesehatan, dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang (*accidental sampling*). Analisa data menggunakan analisa univariat dan analisa bivariat. Hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi bukti fisik/*tangible* ( $p$  value < 0,001), *reliability*/kehandalan ( $p$  < 0,004), *responsiveness*/daya tanggap ( $p$  < 001), *assurance*/jaminan ( $p$  < 0,002) dan *empathy*/perhatian ( $p$  < 0,05) dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. Dengan demikian diharapkan Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan agar meningkatkan mutu pelayanannya kepada pasien untuk menciptakan kepuasan pasien.

**Kata kunci :** Ketidakpuasan Pasien, Pelayanan, Rumah sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan

### ABSTRACT

*An important issue related to patient satisfaction that hospitals need to pay attention to is the quality of service with indicators of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy provided by health workers to patients to create patient satisfaction. The aim of this research is to determine the relationship between patient dissatisfaction and service quality in terms of tangible dimensions (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance and empathy at Putri Hijau Kesdam I Hospital/ BB Medan. This research uses an analytical survey research design with a cross sectional approach. The population was 311 patients treated at the Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Hospital in February-March 2020, with a total sample of 75 people (accidental sampling). Data analysis uses univariate analysis and bivariate analysis. The research results show that there is a significant relationship in the dimensions of physical/tangible evidence ( $p$  value < 0.001), reliability/reliability ( $p$  < 0.004), responsiveness ( $p$  < 0.001), assurance/guarantee ( $p$  < 0.002) and empathy /attention ( $p$  < 0.05) with satisfaction of BPJS outpatients at Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Hospital. Thus, it is hoped that the Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Hospital will improve the quality of its services to patients to create patient satisfaction.*

**Keywords:** Patient Dissatisfaction, Service, Putri Hijau Hospital Kesdam I/BB Medan

### PENDAHULUAN

Rasa nyaman pasien saat menjalani pengobatan di rumah sakit menjadi bagian penting bagi pasien dalam mempercepat kesembuhan dari penyakit yang dideritanya. Kenyamanan yang dirasakan seperti mendapatkan informasi dan komunikasi yang cukup serta keramahan

petugas ikut memberi andil bagi kesembuhan pasien. Orang sakit itu bukan hanya butuh pengobatan, melainkan juga perhatian dan mendapatkan informasi memadai. Karena itu, petugas medis harus selalu memberi pelayanan yang baik (Vianti, 2016).

Semakin tingginya tuntutan masyarakat atas fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka berbagai upaya telah ditempuh untuk memenuhi harapan tersebut. Pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan kepuasan pada pasien. Pelayanan yang diberikan rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Fahriadi, 2007).

Kompleksitas masalah kualitas pelayanan rumah sakit tidak saja terkait dengan keterbatasan sumber daya dan lingkungan, tetapi juga bersumber dari perbedaan persepsi tentang ukuran kualitas pelayanan antara pelanggan, petugas kesehatan, dan pemerintah atau penyandang dana. Dengan demikian aspek kepuasan pasien merupakan fenomena yang rumit, yang dapat selaras dengan kode etik profesi dan standar mutu yang ditetapkan pemerintah, tetapi dapat pula lebih dari standar tersebut (Utama S, 2003).

Pelayanan kesehatan bagi pasien umum disesuaikan dengan standar pelayanan minimal bagi pasien rawat jalan, sedangkan bagi pasien rawat inap disesuaikan dengan jaminan klaim dari BPJS. Bagi pasien rawat jalan, pelayanan kesehatan yang diberikan antara lain, pemeriksaan fisik, diagnosa, konsultasi dan pemberian resep obat. Pasien dengan penyakit tertentu seperti diabetes perlu dilakukan tes laboratorium kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan lebih lanjut dan konsultasi. Bagi pasien rawat inap, kunjungan dokter disesuaikan dengan kelas yang dipilih oleh pasien. Pasien dengan pasien kelas III mendapatkan kunjungan dokter 1 kali dalam sehari yaitu pada pagi atau malam hari sedangkan pasien VIP mendapatkan kunjungan dokter 1 kali dalam sehari. Pemberian obat sesuai dengan ketentuan dari BPJS atau persetujuan dari dokter, perawat atau bidan hanya melaksanakannya saja (Nepe, 2017).

Rumah Sakit Tk II Putri Hijau Medan dengan fasilitas tempat tidur sebanyak

218 tempat tidur mempunyai Bed Occupancy Rate (BOR) untuk rata-rata setiap bulannya selama 1 tahun yaitu 61,44% (tahun 2017), 61,38% (tahun 2018) dan 60,03% (tahun 2019). Nilai ini merupakan nilai yang dikategorikan sebagai nilai yang ideal dalam kinerja suatu rumah sakit terutama dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk rawat inap.

Demikian juga halnya dengan pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. Berdasarkan studi pendahuluan didapatkan dari 10 pasien di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB, pada bulan Februari 2020 dengan metode wawancara didapatkan hasil bahwa 10 orang pasien merasa kurang puas terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB. Responden yang mengeluhkan bahwa ada beberapa petugas di bagian registrasi pasien yang dianggap kurang ramah ketika memberikan pelayanan berlangsung. Selain itu masih ditemukan kecenderungan melakukan diskriminasi seperti ada beberapa pasien yang lebih diutamakan pelayanannya mungkin karena pasien tersebut memiliki rekan atau kerabat yang bekerja di rumah sakit ini. Lambatnya mutu pelayanan rumah sakit membuat pasien harus menunggu lama dalam antrian yang panjang. Ketidakpuasan tersebut juga dikarenakan pembatasan sarana dan prasarana yang diberikan seperti pembatasan kelas III untuk rawat inap. Adanya ketentuan beberapa pelayanan kesehatan yang tidak dijamin oleh BPJS, serta masih ditemukan keluhan lamanya waktu yang diperlukan untuk mengurus persyaratan BPJS saat hendak berobat atau rawat inap di Rumah Sakit. Beberapa pasien banyak yang masih bingung mengenai sistem rujukan yang ditetapkan dalam BPJS Kesehatan sehingga pasien termasuk yang ingin berobat menjadi malas dikarenakan adanya sistem rujukan berjenjang yang membutuhkan waktu yang lama.

Fenomena inilah yang melatar belakangi penulis untuk meneliti mengenai "Analisis ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan".

Alasan peneliti memilih Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan adalah karena belum pernah dilakukan penelitian tentang penilaian keluhan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut dan berdasarkan dari hasil survei didapatkan bahwa masih terdapat pasien yang merasa kurang puas tentang ketentuan yang ditetapkan rumah sakit kepada pasien dalam menerima pelayanan di rumah sakit.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi adalah pasien yang dirawat di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan pada bulan Februari-Maret 2020 berjumlah 311 pasien peserta BPJS Kesehatan (Data Rekam Medis Pasien RS Putri Hijau Kesdam I/BB Medan, 2020) dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang (*accidental sampling*).

Kriteria inklusi sampel sebagai berikut Responden yang bisa baca dan tulis, 2. Responden yang dirawat di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan, Analisa data menggunakan analisa univariat dan analisa bivariat. Analisis univariat digunakan untuk melihat gambaran distribusi frekuensi dan presentasi dari nilai yang diperoleh masing-masing item pertanyaan kuesioner. Data-data yang sudah diolah, disajikan dalam bentuk tabel. Sedangkan analisis bivariat digunakan untuk melihat hubungan variabel bebas dan variabel terikat digunakan uji Chi-Square dengan menggunakan derajat kepercayaan 95%, sehingga bila ditemukan hasil analisis statistik  $p < 0,05$  maka variabel dinyatakan berhubungan secara signifikan.

## HASIL

### Hasil Penelitian

**Tabel 1 Karakteristik Responden di RS Putri Hijau Kesdam I/BB Medan**

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Usia</b>		
21-30 tahun	12	16.9
31-40 tahun	27	38.0
41-50 tahun	21	29.6
>50 tahun	11	11.1
Total	71	100
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	25	35.2
Perempuan	46	64.8
Total	71	100
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	10	14.1
Wirausaha	57	80.3
Petani	4	5.6
Total	71	100
<b>Pendidikan</b>		
Sarjana (S1)	23	32.4
SMA	45	63.4
SMP	3	4.2
Total	71	100

Berdasarkan tabel 1 dinyatakan bahwa paling banyak berusia 31-40 tahun sebanyak 27 orang (38%) berusia 41-50 tahun sebanyak 21 orang (29%), berusia 21-30 tahun sebanyak 12 orang (17%) dan berusia >50 tahun sebanyak 11 orang (15%).

Berdasarkan jenis kelamin paling banyak adalah laki-laki sebanyak 46 orang (65%)

dan Perempuan sebanyak 25 orang (35%). Berdasarkan pekerjaan paling banyak bekerja sebagai wirausaha sebanyak 57 orang (80%), sebagai IRT sebanyak 10 orang (14 %) dan sebagai petani sebanyak 4 orang (5%). Berdasarkan pendidikan paling banyak adalah SMA sebanyak 45 orang (63%), Sarjana (S1) sebanyak 23 orang (32%) dan SMP sebanyak 3 orang (4%).

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien dan Mutu Pelayanan**

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Kepuasan</b>		
Puas	50	70.4
Tidak Puas	21	29.6
Total	71	100
<b>Mutu Pelayanan</b>		
<b>Bukti Fisik</b>		
Baik	55	77.5
Kurang Baik	16	22.5
Total	71	100
<b>Kehandalan</b>		
Baik	55	77.5
Kurang Baik	16	22.5
Total	71	100
<b>Daya Tanggap</b>		
Baik	51	71.8
Kurang Baik	20	28.2
Total	71	100
<b>Jaminan</b>		
Baik	50	70.4
Kurang Baik	21	29.6
Total	71	100
<b>Empati</b>		
Baik	52	73.2
Kurang Baik	19	26.8
Total	71	100

Berdasarkan tabel 2 menyatakan bahwa responden yang menyatakan puas sebanyak 50 orang (70%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 21 orang (29%). Berdasarkan bukti fisik sebanyak 55 orang (77%) menyatakan baik dan sebanyak 16 orang (22%) menyatakan kurang baik. Berdasarkan kehandalan sebanyak 55 orang (77%) menyatakan baik dan sebanyak 16 orang (22%) menyatakan tidak baik. Berdasarkan daya tanggap yang menyatakan baik sebanyak 51 orang (71) dan kurang baik sebanyak 20 orang (28%). Berdasarkan jaminan yang menyatakan baik sebanyak 50 orang (70%) dan menyatakan kurang baik sebanyak 21 orang (29%). Berdasarkan empati yang menyatakan baik sebanyak 52 orang (73%) dan kurang baik sebanyak 19 orang (26%).

**Tabel 3 Hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan**

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	10	14.1	6	8.5	16	25.5	0,001
Baik	11	15.5	44	62.0	55	77.5	
Total	21	29.6	50	70.4	71	100	

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa adanya hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam

I/BB Medan.. Pada penelitian ini menggunakan uji chi-square diperoleh nilai p sebesar 0,001. Nilai p <0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, yang artinya ada hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.

**Tabel 4 Hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.**

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	7	9.9	9	12.7	16	22.5	0,004
Baik	14	19.7	41	57.7	55	77.5	
Total	21	29.6	50	70.4	71	100	

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa adanya hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. Pada penelitian ini menggunakan uji chi-square diperoleh nilai p sebesar 0,004. Nilai p <0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, yang artinya ada hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.

**Tabel 4 Hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.**

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	8	11.3	12	16.9	20	28.2	0,001
Baik	13	18.3	38	53.5	51	71.8	
Total	21	29.6	50	70.4	71	100	

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa adanya hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.. Pada penelitian ini menggunakan uji chi-square diperoleh nilai p sebesar 0,001. Nilai p <0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, yang artinya ada hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.

**Tabel 5 Hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi jaminan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.**

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	5	7	16	22.5	21	29.6	0,002
Baik	16	22.5	34	47.9	50	70.4	
Total	21	29.6	50	70.4	71	100	

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa adanya hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.. Pada penelitian ini menggunakan uji chi-square diperoleh nilai p sebesar 0,002. Nilai p <0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, yang artinya ada hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.

**Tabel 6 Hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *empathy* (perhatian) dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.**

Empaty	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	4	5.6	15	21.1	19	26.8	0,003
Baik	17	23.9	35	49.3	52	73.2	
Total	21	29.6	50	70.4	71	100	

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa adanya hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *empathy* (perhatian) dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.. Pada penelitian ini menggunakan uji chi-square diperoleh nilai p sebesar 0,003. Nilai  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya ada hubungan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *empathy* (perhatian) dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Mutu Pelayanan ditinjau dari Dimensi *Tangible* (bukti fisik) dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan dengan nilai  $p = (0,001)$ . Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien. *Tangible* sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien, dimana akan mempengaruhi minat kunjung kembali pasien.

Sebagian responden menyatakan tidak puas dikarenakan beberapa responden pada saat datang keadaan ruangan masih belum dibersihkan. Beberapa fasilitas yang tidak dapat digunakan seperti salah satunya kipas angin yang tidak berfungsi.

Responden beranggapan bahwa pelayanan pada dimensi *tangibility* yang tidak puas sehingga pasien kurang puas dengan penampilan fisik ruangan. Mutu pelayanan dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, sifat produk atau jasa yang tidak dapat dipegang dan dirasakan. Seperti toilet yang kebersihannya sangat kurang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Siswati, yang menyatakan bahwa ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makasar, dimensi *tangible* dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan karena pasien merasa fasilitas yang disediakan di RSUD Kota Makasar sudah baik.

Bukti langsung (*tangible*) pelayanan dalam penelitian ini adalah persepsi sikap atau penilaian pasien yang diukur melalui dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. Dimensi ini mencakup bukti fisik yang dirasakan oleh pasien seperti fasilitas, sarana dan perlengkapan serta pegawai yang bekerja di rumah sakit tersebut. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa bukti fisik (*tangible*) baik, pembuktian karena sebagian besar pasien puas dengan mutu pelayanan terkait dengan lingkungan dan ruang tunggu yang nyaman. Tingkat kepuasan berkaitan erat dengan tingkat pelayanan, hal yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan dari penyedia jasa pada dimensi mutu *tangible*.

### Hubungan Mutu Pelayanan ditinjau dari Dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien BPJS di

Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan dengan nilai  $p = (0,004)$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja, yang menyatakan bahwa Kehandalan berhubungan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian responden yang mempersepsikan pelayanan kurang baik, dan semuanya menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan hal ini disebabkan responden kurang puas terhadap pelayanan perawat yang tidak peduli dengan pasien dan melakukan tindakan keperawatan terlalu lama dan tidak berkompten, sehingga pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan.

Dimensi *reliability* responden menganggap bahwa pelayanan pada dimensi *reliability* yang baik sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, hal tersebut disebabkan karena pelayanan diberikan cepat dan berbelit-belit, dan dokter datang tepat waktu.. Pelayanan yang konsisten adalah paling diinginkan oleh pasien dalam arti pelayanan tersebut harus bisa diandalkan. Pelayanan yang konsisten merupakan pelayanan yang dapat diandalkan mengandung unsur: melakukan apa yang sudah dijanjikan kepada pasien, professional dalam melayani pasien dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pasien.

Responden menganggap bahwa pelayanan pada dimensi *reliability* kurang baik sehingga konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, hal tersebut disebabkan karena beberapa poli penyakit pelayanan diberikan tidak cepat dan berbelit-belit, dan dokter datang tidak tepat waktu. Sehingga pasien yang sudah menaftar harus menunggu lama. Tingkat pelayanan rumah sakit yang baik mampu memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan, yang merefleksikan konsistensi dan kehandalan. Jika pelayanan belum bisa memuaskan pasien hal ini akan berakhir pada rendahnya kepuasan itu sendiri.

### **Hubungan Mutu Pelayanan ditinjau dari Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan dengan nilai  $p = (0,001)$ .

Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja yang menyatakan bahwa *responsiveness* tidak berhubungan dengan kepuasan pasien mengatasi keluhan pelanggan, hal ini berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Daya tanggap petugas yaitu kemauan dari karyawan dan dari pengusaha untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa secara cepat serta dengan segera

Pelayanan pada dimensi *responsiveness* kurang baik sehingga pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, hal tersebut disebabkan karena petugas tidak cepat dalam merespon keinginan pasien. Daya tanggap dalam penelitian ini yaitu persepsi penilaian responden atau pasien terhadap kepuasan pelayanan. Dimensi ini meliputi keinginan dari petugas pelayanan kesehatan untuk membantu dan melayani dengan tanggap dan cepat kepada pasien.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tepus Gunung Kidul yang menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Perilaku pelayanan diantaranya ditunjukkan dengan sikap petugas rumah sakit dalam melayani pasien.

Dalam memberikan pelayanan seorang petugas rumah sakit harus bersikap sopan, sabar, ramah tidak ragu ragu dan penuh perhatian, serta menjalin hubungan baik dengan pasien. Penelitian cahyadi ada beberapa indikator pada *responsiveness* antara lain paramedik yang selalu sedia membantu pasien, pasien tidak menunggu lama untuk memperoleh pelayanan, paramedik sangat mudah bila diminta pertolongan, paramedik tidak membeda-bedakan pasien

dalam memberikan pelayanan dan paramedik memberitahu pasien jika akan melakukan suatu tindakan.

### **Hubungan Mutu Pelayanan ditinjau dari Dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan dengan nilai  $p = (0,002)$ .

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil analisis pada dimensi *assurance* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Jika jaminan atas kualitas jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten.

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian responden merasa kurang puas pada aspek jaminan dikarenakan sebagian responden menyatakan pada pernyataan meningkatkan kepercayaan pasien dan membantu dalam proses kesembuhan pasien dengan jawaban tidak setuju. Responden menganggap bahwasanya perawat tidak dapat memberikan kepercayaan kepada pasien bahwa pasien akan sembuh. Perawat tidak memberi edukasi kepada pasien, sehingga pasien merasa bahwa dirinya dirawat tanpa adanya jaminan kesembuhan.

### **Hubungan Mutu Pelayanan ditinjau dari Dimensi *Empathy* (Perhatian) dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *empathy* (perhatian) dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan  $p = (0,003)$ .

Sebagian responden menganggap bahwa pelayanan pada dimensi *empathy* kurang baik, sehingga konsumen merasa belum puas dengan cara komunikasi petugas, dan cara petugas dalam menenangkan pasien. Oleh sebab itu, hendaknya pihak rumah sakit harus terus dapat meningkatkan pada pelayanan dimensi *empathy*, agar pasien puas dengan perhatian yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang menunjukkan adanya hubungan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien. *Empathy* (perhatian) petugas dalam penelitian ini adalah persepsi penilaian responden atau pasien pada kualitas pelayanan dilihat dari perlakuan yang diberikan petugas pelayanan kesehatan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian kepada pasien dan memahami kebutuhan pasien.

Variabel perhatian merupakan kemampuan para dokter atau perawat secara individu untuk memberikan pelayanan, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab pada kenyamanan dan keamanan pasien. Kemampuan memberikan pelayanan yang bermutu pada variabel *empathy* merupakan interpretasi secara personal dokter/perawat memiliki keinginan yang baik dalam memberikan pelayanan pada pasien.

Hal ini tentunya secara langsung akan memberikan manfaat positif bagi rumah sakit dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien. Empati petugas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS, empati merupakan perhatian petugas dalam memahami kebutuhan pasien. Sikap petugas yang sabar, tekun, dan menentramkan hati dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien.

## KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan ditinjau dari dimensi *empathy* (perhatian) dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih pada semua yang telah berkontribusi dalam menyelesaikan artikel ini, sehingga dapat diselesaikan tepat waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2008). *Pelayanan Kesehatan yang bermutu dalam Program Menjaga Mutu Kesehatan*, Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia
- Fahriadi, 2007. *Upaya Peningkatan Mutu dan Pelayanan di RS: diantara tuntutan social dan industry bisnis*. (Online) [http://rsudraza.banjarkab.go.id/?page\\_id=11](http://rsudraza.banjarkab.go.id/?page_id=11) diakses 20 Maret 2018
- Fitriani, Sri. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi*. Naskah Publikasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nepe, Ludia. (2017). *Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara*. Jurnal Volume 2, Nomor 2, 2017. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Nipa, Paula Kartini. 2015. *Evaluasi Sistem Penanganan Keluhan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Makassar*. Jurnal FKM. Universitas Hasanuddin.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo. 2013. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; \
- Pohan, Imbolo, 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Poniman, B. dan Supriyono. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit “Nirmala Suri” Kabupaten Sukoharjo. Jurnal Berkala Ekonomi. 2(3): 1-15
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanti, Irma br Sitepu. 2014. *Evaluasi Dampak Sistem Penanganan Keluhan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Dr Pirngadi Medan*. Jurnal Administrasi Negara : Universitas Sumatera Utara.

- Supriyanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI;
- Suryawati. 2008. *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian)*. [Thesis]. Semarang : UNDIP.
- Tjiptono, F. 2008. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Vianti. 2016. *Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD Ungaran*. Skripsi. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Semarang.
- Utama, S. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Fakultas Kesehatan Masyarakat: Digitized by USU digital library Universitas Sumatera Utara